

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Autotekniikka

2012

Petteri Nurmi

DAF -KUORMA-AUTOJEN TILAUS- JA TARJOUSJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Petteri Nurmi

DAF -KUORMA-AUTOJEN TILAUS- JA TARJOUSJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

DAF -kuorma-autojen Suomen maahantuoja CT Finland Oy oli havainnut ongelmia DAF Paccarin tilaus- ja tarjousjärjestelmässä. Tämä järjestelmä koostuu käytännössä Sprint-ohjelmasta jossa nämä ongelmat pääasiallisesti ilmenevät.

Sprint-ohjelmalla asiakkaan haluamaan autoon lisätään halutut varusteet ja varmistetaan niiden sopivuus ja saatavuus. Ohjelmalla ei voida tarkastella teknisiä ratkaisuja vaan sitä varten on rinnakkaisohjelma Topec. Sprint-ohjelmalla autot myös hinnoitellaan, ohjelma antaa auton ostohinnan maahantuojalle tehtaalta.

Ratkaisuksi aloitin ohjelman vikojen kartoittamisen omien kokemusten sekä myyntitehtävissä CT Finlandilla toimivien henkilöille osoitettujen kyselylomakkeiden avulla. Varmistaakseni, etteivät ongelmat johdu suomalaisten ja hollantilaisten käytäntöjen erosta, pyysin kokemuksia ohjelmasta myös Hollannista emoyhtiömme Cosmo Trucksin myyntihenkilöiltä. Kyselyissä varmistuikin, että toimintatavat eivät pääasiallisesti ole syynä ongelmiin.

Suurimmiksi ongelmiksi paljastuivat hinnoittelun hitaus ja se, että varusteet eivät sovellu Sprint-ohjelmassa yhteen mutta ne voidaan lisäpyynnöllä kuitenkin saada samaan autoon. Tämä kuitenkin hidastaa hinnoittelua edelleen. Hinnoittelun ongelma on se, että DAF Paccar haluaa antaa jokaiselle autolle yksilöllisen hinnan ja tätä hintaa joudutaan pahimmillaan odottamaan jopa viikko. Hinnoista on tietenkin alue tiedossa kohtalaisen hyvin, mutta tämän hetkessä kilpailutilanteessa hinnan pitää olla erittäin tarkka. Asiakkaaltahan ei kuitenkaan voida eikä haluta pyytää liikaa hintaa eikä myöskään suuria riskejä tappiolle voida hyväksyä.

Hinnoitteluongelmaan ei löytynyt apua Sprint-ohjelman kehittämisestä vaan rinnalle luodaan Excel-taulukoon perustuva hinnasto, josta myyjät saavat entistä selvästi tarkemman hinnan autoille. Erikoisvarusteiden valinnan ongelmaan pyydetään apua tehtaalta, jotta Sprint-ohjelmasta tulisi kattavampi eikä se enää hylkäisi varusteyhdistelmiä, jotka lopulta ovatkin mahdollisia.

Lisäksi ongelmiksi ilmenivät mm. tarjouksista puuttuva tekninen tieto ja "Suomi-paketin" puuttuminen Sprintistä. Molempiin haetaan ratkaisua pyytämällä tehdasta tekemään päivityksiä Sprint-ohjelmaan.

Kaikista ongelmista ja niiden poistamiseksi DAF Paccarilta pyydetävistä ratkaisuista tehtiin selvitys CT Finlandille ja ohjelman parantamiseen liittyvistä ratkaisuista tehtiin pyyntö DAF Paccarille.

Petteri Nurmi

DEVELOPMENT OF THE ORDER AND TENDER SYSTEM FOR DAF TRUCKS

The importer of DAF trucks, CT Finland, had noticed problems in the order and tender system of DAF Paccar. This system mostly consists of a program named Sprint. Most of the problems appear in this program.

With help of the Sprint program, the suitability and availability of the items required by the customer are checked. This program is not made for technical solutions. There is another program called Topec for this use. Trucks are also priced with the Sprint program; it gives the price of the truck from the factory to the importer.

As a solution, the problems were determined based on the author's personal experience and from the experiences of the sales team in Finland via questionnaires. To ensure that the problems are not caused by different working methods between Finland and Holland, the experiences of the sales teams at Cosmo Trucks, the parent company, were enquired.. This proved that differences in methods did not cause any major problems.

The largest problems were the slow speed of pricing and that the items that fit a certain truck cannot be combined in the Sprint program but require a special request. This slows down the pricing even further. The problem in the pricing is that DAF Paccar wants to price all the trucks individually. To obtain this individual price could take over a week. There is, of course, rather accurate information of the price at CT Finland but in today's competition the price needs to be exact. Overpricing the customer is also not a possibility nor is taking too much risk of possible losses.

There was no possibility to solve the pricing with the Sprint program. Therefore, a price list will be created with Excel to give much more accurate price of the trucks to the salesmen. For the problem of special request on regular equipment, help is asked from the factory so that the possibilities of Sprint could be increased and that it would not reject item combinations.

There were also other problems such as the shortage of technical information on the tender and that there is no "Finland file" that would include all the equipment which will always be chosen in Finland. The factory was informed about these problems and requested to upgrade the Sprint program.

A report on these problems and the solutions was given to CT Finland as well as a report to DAF Paccar of all the problems that could be addressed by the factory.

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO	6
1 JOHDANTO	6
2 YRITYSESITTELY	8
3 MYYNIN PERUSTEET	9
4 SPRINT-OHJELMAN TOIMINTA	11
4.1 Asiakasrekisterin luominen	12
4.2 Auton rakentaminen	12
4.3 Hinnoittelu	13
4.4 Kyselyjen teko	14
4.5 Tarjouksen teko	14
5 ONGELMAT	16
5.1 Sprint-ohjelman käyttökokemusten kartoitus	16
5.2 Jälleenmyyjien määrittelemät varusteet	17
5.3 Hinnoittelu	17
5.4 Tarjous	18
5.5 Asiakastiedot	19
5.6 Pre Order Validation	19
5.7 Suomi-paketti	19
5.8 Muut ongelmat	20
5.9 Ratkaisujen etsiminen ongelmiin	20
6 ONGELMIEN RATKAISUT	21
6.1 Jälleenmyyjien määrittelemät varusteet	21
6.2 Hinnoittelu	21
6.3 Tarjous	22
6.4 Asiakastiedot	23
6.5 Pre Order Validation	23
6.6 Suomi-paketti	24
7 YHTEENVETO	25
LÄHTEET	27

LIITTEET

- Liite 1. Suomen Sprint Kyselylomakkeet
- Liite 2. Sprint questionnaire - Hollanti
- Liite 3. Ongelmien käsittely myyntikokouksessa 7.12.2011
- Liite 4. Yhteenveto CT Finland Oy:lle
- Liite 5. Tiedote DAF Paccarille

KÄYTETYT LYHENTEET JA SANASTO

GDA	(General Discount Agreement) Tehtaan ja jälleenmyyjän välillä sovittu pysyvä alennus.
POV	(Pre Order Validation) Ei-vakiovarusteiden sopivuus ja vakiovarusteiden ja ei-vakiovarusteiden sijoittelukysely.
SDA	(Special Discount Agreement) Lisäalennus autoon tehtaalta jälleenmyyjälle.
Sprint	DAF Paccarin käyttämä tilaus- ja tarjousohjelma
Topec	DAF Paccarin käyttämä tekninen suunnitteluohjelma, jolla tarkistetaan Sprint-ohjelmalla tehtyjen autopohjien soveltuvuus tai haetaan ajotehtävään soveltuvan auton tekninen ratkaisu.
TSI	(Truck Sales Information) DAF Paccarin intranet-sivusto, johon on kerätty tekninen tieto myytävistä autoista, ohjeita oikean auton ja lisävarusteiden valintaan ja yleistä tietoa DAF:in ja kilpailijoiden senhetkisistä toimista.

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena on kartoittaa DAF -kuorma-autojen jälleenmyyjien käyttämän Sprint-ohjelman huonot ja hyvät puolet sekä selvittää mahdolliset parannuskeinot. Selvityksen jälkeen pyritään mahdolliset heikkoudet korjaamaan. Selvityksessä käydään ensin läpi ohjelman käyttötarkoitus. Tämän jälkeen käsitellään myyntihenkilöstön ajatuksia ohjelman hyvistä ja huonoista puolista, minkä jälkeen huonoihin puoliin pyritään löytämään ratkaisu.

Työ tehdään CT Finland Oy:lle. Yhtiö tuo Suomeen DAF-kuorma-autoja ja varaosia sekä organisoii DAF-huoltoverkostoa Suomessa. Yhtiö kuuluu Cosmo Trucks International -yhtiöön, joka omistaa myös DAF-kuorma-autojen maahantuonnista Ruotsissa vastaavan Cosmo Truck Center -yhtiön. Cosmo Trucks International sen sijaan kuuluu Koops Furness -organisaatioon, joka toimii kaikilla autokaupan aloilla rahoituksesta autojen myyntiin. Koops Furness on Hollanin suurin autokaupan yritys. Merkkeinä ovat esimerkiksi DAF, Iveco, Land Rover, Iveco, Volvo ja useat muut. Koops Furness omistaa myös Cosmo Trucks-yhtiön, joka toimii DAF- ja Iveco-kuorma-autojen jälleenmyyjänä Hollannissa. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt toimivat joko CT Finland Oy:ssä myyjinä taikka muissa myyntipuolen tehtävissä, joissa Sprint-ohjelmaa käytetään, sekä Cosmo Trucks -yhtiössä myyntitehtävissä.

Selvitys Sprint-ohjelman toimivuudesta ja mahdollisista parannuksista haluttiin tehdä ohjelmassa havaittujen käyttövaikeuksien takia. Selvitys toteutettiin tekemällä kysely kaikille CT Finland Oy:n myyjille, johon vastasivat Kokkolan, Lappeenrannan ja Helsingin myyjät, sekä myyntipäällikkö. Kyselyissä käytetään, vertailuryhmänä CT Finlandin työntekijöihin, Cosmo Trucksin työntekijöitä Hollannissa, jotta nähdään, johtuvatko jotkin käyttövaikeudet mahdollisista toimintatapaeroista eri maiden välillä.

Kun ohjelman ongelmat on paikallistettu, päätetään mitä niistä pyritään korjaamaan ohjelmaa parantamalla ja mitä ihmisiä kouluttamalla. Tämän jälkeen etsitään käytännöllinen tapa ongelmien ratkaisuun.

2 YRITYSESITTELY

CT Finland Oy on kuorma-autojen maahantuontiin, raskaiden ajoneuvojen huoltoon ja raskaiden ajoneuvojen varaosien maahantuontiin keskittynyt yritys. Maahantuonti keskittyy DAF -kuorma-autojen tuomiseen, mutta huoltotoiminta kattaa kaikki merkit, pääpainona DAF -merkkihuolto. Varaosatoiminta on pääasiallisesti keskittynyt DAF Paccar -osiin jotka ovat tarkoitettu DAF -kuorma-autoihin. DAF Paccar osia käytetään omissa huoltopisteissä ja myydään asiakkaille ja sopimuskorjaamoille. CT Finland tuo maahan myös DAF Paccarin osia muihin kuorma-auto merkkeihin ja perävaunuihin. Nämä TRP -osat on pääasiallisesti tarkoitettu omien huoltamoiden ja sopimuskorjaamoiden ”yleisosiksi”. (Myllymäki 2012.)

CT Finland Oy perustettiin vuonna 2008. Yrityksen perustamisen syynä oli DAF -kuorma-autojen maahantuonnin puuttuminen Suomesta. CT Finland on osa Cosmo Trucks International -yhtiötä johon kuuluu CT Finland Oy:n lisäksi Cosmo Truckcenter, joka vastaa DAF -kuorma-autojen maahantuonnista ja huoltotoiminnasta Ruotsissa. CT International taas on osa Koops Furness -konsernia, joka on yksi Hollanin suurimmista henkilö- ja kuorma-autokaupan palveluyrityksistä.

Tällä hetkellä CT Finland Oy:llä on kaksi omaa toimipistettä, Helsingissä ja Lappeenrannassa, sekä useita huoltoedustajia eli sopimuskorjaamoita. Yrityksessä työskentelee yhteensä 28 henkilöä niin myynnissä, huollossa, jälkimarkkinoinnissa kuin taloushallinnossa. Vuonna 2011 yrityksen liikevaihto oli n. 10 miljoonaa euroa. (Myllymäki 2012.)

3 MYNNIN PERUSTEET

Myynti voidaan jakaa useisiin eri myyntilajeihin. Pääajit ovat toimipaikkamyynti, neuvottelumyynti ja edustajamyynti. ”Kyse ei ole vain toiminnasta, jossa myyntiedustaja kaupaa tuotteitaan henkilökohtaisella myyntityöllä” (Rope 2003, 15). Toimipaikkamyyntillä tarkoitetaan tietyssä paikassa tapahtuvaa myyntiä, toimipaikkamyyntin tyypillisin esimerkki on vähittäistavarakauppa. Neuvottelumyyntillä tarkoitetaan myyntitapahtumaa jossa tuotteen paremmuutta ja teknisiä ratkaisuja pyritään korostamaan, tämä tapahtuu yleisesti asiantuntijoiden välillä. Edustajamyyntissä myyntiedustaja menee suorittamaan myyntitapahtumaa asiakkaan luo.

Kuorma-autojen myynti on pääasiassa sekoitus neuvottelu- ja edustajamyyntiä. Toimipaikkamyyntistäkin voitaisiin puhua niissä tapauksissa, kun asiakas saadaan kiinnostumaan auton vaihdosta hänen tuodessaan vanhaa autoaan huoltoon. Myyntipistehän usein sijaitsee huollon yhteydessä. Kuorma-auto on kuitenkin pääasiallisesti edustajamyyjä joka voi joissain tapauksissa laskea myös asiantuntijaksi. Asiakkaat ovat usein omien yritystensä asiantuntijoita sillä Suomessa kuljetusliikkeet ovat hyvin pieniä ja erikoistuneita. Myyjän pitääkin vakuuttaa asiakas tuotteen paremmuudesta ja perustella tuotteen ominaisuudet asiakkaalle huolellisesti. Tähän myyjä tarvitsee kattavan taustakoneiston, johon kuuluvat kattavat myyntityökalut ja osaava taustatoimisto. ”Asiakasta on kyettävä auttamaan tavoitteiden saavuttamisessa ja ongelmien ratkaisemisessa.” Tikkanen, Aspara ja Parvinen (2007, 43) toteavat.

Myyntin taustakoneisto eli taustatoimisto ja ohjelmat jolla tarjous rakennetaan auttavat myyjää tekemään jokaiselle asiakkaalle yksilöllisen version tarjouksesta. Asiakkaat harvoin haluavat valmiiksi luotua tuotetta vaan haluavat muokata sitä omien tottumuksiensa mukaan. Myös tarkat tekniset tiedot juuri asiakkaalle tarjotusta tuotteesta ovat usein haluttuja.

Ennalta samankaltaistenkin tuotteiden pienet erot voivat aiheuttaa myyjälle suuria ongelmia, jos hän ei pysty muokkaamaan haluttuja ominaisuuksia helposti ja nopeasti. Ongelmat jokapäiväisessä työskentelyssä taas vaikuttavat negatiivisesti myyjän jaksamiseen ja motivaatioon. Myyjän jaksaminen ja motivaatio ovat erittäin tärkeitä sillä kuorma-autokaupassa asiakkaat usein seuraavat myyjää merkistä toiseen, näin ollen myyjien vaihtuvuutta pyritään pienentämään. Myyjän vaihtuminen vaikeuttaa myös myyntiin olennaisesti liittyvää jälkihoitoa. Jälkihoidolla varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys. ”Autokauppiat ovat varsin systemaattisesti alkaneet käyttää puhelinselvitystä.” Kuten Repo (2003, 84) toteaa.

CT Finland Oy:n pitäisikin pyrkiä pitämään kiinni myyjistään auttamalla heidän jaksamistaan tekemällä myynnin taustatyö mahdollisen helpoksi. Tämä on erityisen tärkeää, koska yritys on toiminut Suomessa vasta vähän aikaa. Tämän takia myyjien tärkein työkalu eli tarjousten rakentamiseen tarkoitettu Sprint-ohjelma pitää saada mahdollisimman toimivaksi ja helpoksi käyttää. Tällöin myös poistetaan epätarkkuutta myynnin alkuvaiheilla annetun tiedon ja lopullisen tiedon välillä. Esimerkiksi hintaa ei pitäisi laskea suuria määriä, koska se antaa huonon kuvan myyjästä ja tämän ammattitaidosta. Joskus asiakas voi kokea suuren hinnan laskun yrityksenä saada häneltä aluksi suurta voittoa ja tällöin asiakas ei halua asioida kyseisen myyjän kanssa.

4 SPRINT-OHJELMAN TOIMINTA

Sprint-ohjelman tarkoitus on rakentaa asiakkaalle ajotehtävään soveltuva ajoneuvo ja laskea tälle ajoneuvolle hinta. Ohjelmaan voidaan myös tallentaa kattava tietopaketti asiakkaasta. Ohjelmalla tehdään lisäksi sekä erikoistoivepyynnot mahdollisia erikoisvarusteita varten että erikoisalennuspyynnot. Erikoisvarusteiksi luokitellaan kaikki varusteet, joita ei voida kyseiseen autoon valita Sprint-ohjelmasta, mutta ne on mahdollista saada johonkin toiseen malliin. Erikoisvarusteiksi luokitellaan myös varusteiden yhdistäminen samaan autoon vaikka Sprint-ohjelma ei niitä samanaikaisesti hyväksyisikään. Auton lopullinen tilaus tehdään aina Sprint-ohjelmalla.



Kuva 1. Sprint-ohjelman päävalikko.

4.1 Asiakasrekisterin luominen

Jokainen Sprint-laskelma aloitetaan luomalla ko. asiakkaasta asiakastieto. Tähän tietoon tarvitaan vähintäänkin yrityksen virallinen nimi, osoite ja yhteyshenkilön nimi. Asiakkaan tietoihin voidaan kuitenkin lisätä yrityksen koko kaluston tiedot, eri kuljetussegmentit, joissa yritys on mukana, useita yhdyshenkilöitä, asiakkaan asiakkaat sekä vapaasti muotoiltu kuvaus yrityksestä.

4.2 Auton rakentaminen

Asiakkaan yhteydenoton aikana kerätyistä tiedoista tehdään päätelmä siitä, mistä alustamallista auton rakentaminen aloitetaan. Tämä tapahtuu TSI:n, eli Truck Sales Information -sivuston ohjeiden tai oman kokemuksen perusteella. TSI:ssä olevat ohjeet on tehty koko maailmaa varten, joten niitä käytettäessä pitää huomata alueen tuomat erikoisuudet varusteluun. Yleisesti Suomessa asiakas haluaa itse vaikuttaa auton varusteisiin ja teknisiin ratkaisuihin huomattavasti enemmän kuin Keski-Euroopassa. Kun kyseinen alusta ja toivottu tuotantopäivä on valittu Sprintistä, antaa ohjelma valittavaksi ko. autoon löytyvät lisävarusteiden vaihtoehdot, sekä tiedot vakiovarusteista. Tuotantoviikolla on vaikutusta varusteisiin, sillä uudistukset tulevat vaihtoehdoiksi Sprint-ohjelmaan vasta siitä tuotantoviikosta eteenpäin milloin niitä on mahdollista saada.

Usein eri varusteet vaativat jonkin toisen varusteen valintaa tai valitsematta jättämistä. Ohjelma tekee tämän itse ja ilmoittaa tästä inforuudussa, tällöin varusteen valinta voidaan vielä perua. Varusteiden muuttuminen pitää aina tarkastaa erittäin huolella, sillä muutokset voivat olla todella isoja. Ohjelma ei kuitenkaan tee laskelmia auton teknisistä ominaisuuksista, vaan jos myyjä ei varmuudella tiedä esim. auton korkeutta, tekniset laskelmat pitää tehdä Topec-ohjelmalla. Topec on DAF Paccarin luoma ohjelma josta saadaan selville auton korkeus, kuorman jakautuminen, kierrokset eri nopeuksilla ja mäennousukyky.

Näiden lisäksi ohjelma sisältää muita auton varusteiden valintaa helpottavia ominaisuuksia, kuten eri ajoreittien simuloinnin polttoainekulutuksen vertailua varten.

Kumpikaan näistä ohjelmista ei kuitenkaan anna valita muita kuin tehtaan entuudestaan määrittämiä kokoonpanoja, erikoisemmista varusteista pitää tehdä aina ns. POV -kysely (Pre Order Validation). Tästä kerrotaan tarkemmin tutkimuksen kyselyosuudessa. Topec-ohjelmasta on kylläkin olemassa versio millä voidaan muuttaa varusteita, jotka eivät ole normaalisti valittavissa, myös perustason Topec-ohjelmalla voidaan valita akselivälejä joita ei löydy Sprint-ohjelmasta. Tämä laajempi versio Topecista vaatii kuitenkin oman koulutuksensa, mitä ei ole vielä CT Finlandin työntekijöillä. Normaalisti POV-kyselyä tehdessä myynti-insinööri ottaa selville kaikista mahdollisista lähteistä, esim. runkopiirustukset, onko kyseinen pyyntö mahdollinen ja miten se kannattaisi toteuttaa. Nämä tiedot helpottavat ja näin ollen nopeuttavat ja mahdollisesti auttavat pyynnön hyväksymistä.

4.3 Hinnoittelu

Tekstin sisältö salassa pidettävää.

4.4 Kyselyjen teko

Myös aikaisemmin mainittu POV -kysely ja hintaan vaikuttava SDA -kysely tehdään Sprint-ohjelmalla. Ohjelmalla tehdään suora pyyntö tehtaalta molemmissa tapauksissa, mutta tätä ei tehdä Suomessa, joten asiaa ei tässä työssä käsitellä enempää. Suomessa kyseiset kyselyt tehdään tekstimuodossa ja lähetetään Hollantiin, jossa kyselyt käydään vielä kerran läpi ennen niiden välittämistä tehtaalle.

Molemmat kyselyt ovat käytännössä lista auton varusteista ja asiakkaan tiedoista, tehtaalle menevät asiakkaan tiedot eivät sisällä kuin nimen ja osoitteen. POV -tapauksissa listaan lisätään pyydettävät lisävarusteet ja selitys miksi kyseisiä varusteita tarvitaan ja mahdollinen etukäteen tehty selvitystyö osien soveltuvuudesta ja sopivuudesta ko. autoon. SDA -kyselyssä on mukana mahdollinen POV -päättös varusteiden lisäksi ja selvitys miksi kyseinen auto tarvitsisi lisälennusta tehtaalta, eli esim. tiukka hintakilpailu, suuri asiakas, hyvin asiansa hoitava pienempi asiakas tai vaikka uusi aluevaltaus kaluston suhteen.

4.5 Tarjouksen teko

Tarjous tehdään valitsemalla halutut tiedot sisältäviä kokonaisuuksia, jotka ohjelma muokkaa Word-tiedostoksi. Myyjällä on valittavana useita eri vaihtoehtoja ilmoittaa auton varusteista, sekä kansi-, hinta- että

asiakastietosivuja, joita voidaan lisätä kokonaisuuteen. Tarjoukseen lisätään usein myös Topec-ohjelmalla tehtyjä kääntymis- ja painolaskelmia. Näitä ei kuitenkaan voida liittää Sprint-ohjelmassa vaan liitos pitää tehdä Wordin, avulla. Ohjelman rakentamia Word-tiedostoja voi tietenkin muokata kuten mitä tahansa tiedostoa. Tämä voi kuitenkin joissain tapauksissa olla työlästä ja siksi ohjelma sallii muutosten teon täysin kokonaisuuksiin jo ennen Word-tiedoston luomista, tietenkin ennalta määrätyissä rajoissa. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi kaikkien varusteiden hintojen erillinen näkyminen ja kuinka tarkka varusteen kuvaus on.

5 ONGELMAT

5.1 Sprint-ohjelman käyttökokemusten kartoitus

Mielipidekyselyt toteutettiin vapaamuotoisella kyselylomakkeella (Liite 1). Vastausta pyydettiin kaikilta Suomessa Sprint-ohjelmaa käyttäviltä henkilöiltä. Sprint-ohjelmaa käyttävät Helsingin, Lappeenrannan, Kokkolan ja Tampereen myyjät sekä myyntipäällikkö. Kyselyyn vastasivat kaikki muut paitsi Tampereen myyjä, vastaukset liitteessä yksi. Lisäksi samaan konserniin kuuluvan Cosmo Trucks -yhtiön myyntiorganisaation henkilöiltä pyydettiin vastaus samaan lomakkeeseen. Tämä tehtiin, että pystytään päättämään ovatko ohjelman ongelmakohdat vain ”maan tavasta” johtuvia. Cosmo Trucks -yhtiön vastaukset kokosi yhteen yhteyshenkilö Lucie van der Veen (Liite 2).

Ohjelmassa löytyvien hyvien ja huonojen puolien määrään selvästikin vaikutti myyjän kokemuksen pituus ja muiden vastaavien ohjelmien käytön määrä. Esimerkiksi voidaan mainita ero lappeenrantalaisen ja kokkolalaisen vastaukset. Lappeenrantalainen myyjä on toiminut automyyjänä vain CT Finland Oy:llä ja kyselyn aikana käyttänyt Sprint-ohjelmaa n. 6kk. Kokkolalainen myyjä sen sijaan on toiminut automyyjänä kymmeniä vuosia, useissa eri yrityksissä ja yli kaksi vuotta CT Finland Oy:llä kyselyn vastaushetkellä. Lappeenrantalainen oli huomannut Sprint-ohjelmassa yhden parannuksen aiheen ja sekin liittyi käyttöliittymään, kun taas kokkolalainen kommentoi laajasti seitsemää eri kohtaa.

Suurimmat erot vastauksissa Suomen ja Hollannin välillä ovat, että Hollannissa ongelmat keskittyvät enemmän käyttöliittymään ja hinnoittelun kätevyYTEEN. Suomessa taas ongelmat ovat enemmänkin varusteiden valinnassa mikä johtuu enemmän Sprint-ohjelman tietojen päivityksestä ja kokoonpanotehtaan säännöistä kuin käyttöliittymästä. Ratkaisuihin on keskitytty enemmän

Suomessa havaittuihin ongelmiin ja tietojen päivityksen parantamiseen kuin käyttöliittymään.

5.2 Jälleenmyyjien määrittelemät varusteet

Sprint-ohjelmaan voidaan lisätä jälleenmyyjän määrittelemiä lisävarusteita Excel-taulukkona, jotta laskelmassa voidaan ottaa huomioon varusteet joita ei saada asennettuina tehtaalta. Tässä toiminnossa on kuitenkin havaittavissa suuri ongelma, itse asiassa ongelma, josta tämä koko opinnäytetyö sai alkunsa. Kun Sprint-ohjelma on asennettu tietyllä kielellä tietokoneeseen, yleisimmin suomi tai englanti, ei se vaikuta ohjelman käyttökieleen, joka voidaan aina muuttaa halutuksi. Mutta kun käytetään muuta kuin asennuskieltä, Excel-taulukolla lisättyjen lisävarusteiden nimet, eivätkä kansioiden nimet, joihin ne on lajiteltu ryhmittäin, näy. Kuitenkin ko. tuotteiden hinnat näkyvät.

Tämä aiheuttaa sen, että jos ohjelma on asennettu englanninkielisenä, ei tehtäessä suomenkielistä tarjousta, tai sama jos suomenkielisenä asennetulla ohjelmalla tehdään ruotsinkielistä tarjousta, jälleenmyyjän lisäämät varusteet eivät näy. Tällöin ainoa vaihtoehto lisätä varusteet Word-tiedostoon on kirjoittamalla ne, mikä helposti aiheuttaa virheitä. Ratkaisua pitää hakea ohjelman tekijältä eli DAF Paccarilta.

Jälleenmyyjän lisävarusteisiin liittyy myös toinen ongelma. Sprint-ohjelmaan tulee päivityksiä noin kuukauden välein, mutta jälleenmyyjien lisävarusteet säilyvät samana, kunnes ohjelmaan ladataan uusi Excel-tiedosto. Ohjelma ei myöskään ilmoita, kuinka kauan ko. Excel-tiedoston lataamisesta on kulunut, toisin kuin päivityksen uusimisesta. Tällä hetkellä lisävarusteiden listaa ei päivitetä minkään ennalta määrätyn aikataulun mukaisesti. Ratkaisuna pitäisi määrittää päivityssykli myös näille varusteille.

5.3 Hinnoittelu

Hinnoittelussa ilmenevät ongelmat eivät suoranaisesti ole Sprint-ohjelman ongelmia, vaan DAF Paccarin käytännöistä johtuvia. Tällä hetkellä auton ostohinta jälleenmyyjälle määräytyy kahden eri alennuksen perusteella. Näistä

toinen, SDA -alennus, pitää aina hakea jokaiselle autolle erikseen, mikä hidastaa hinnan antamista asiakkaalle huomattavasti. Tämä aiheuttaa myös suurta hintojen vaihtelua myyjien kesken, kun hintoja joudutaan antamaan kokemuksen perusteella. Ratkaisuksi pitäisi joko sopia alennukselle vakio prosenttimäärä tai tehdä erillinen ohjelma tai Excel-taulukko, jolla verrataan aikaisemmin samanlaisiin autoihin saatuja alennuksia, jolloin myyjä voisi laskea asiakkaalle selvästi nykyistä tarkemman hinnan välittömästi.

Hinnoittelussa asia, jota ei pitäisi muuttaa, on eri varusteiden yksittäisen hinnan näkyvyys. Tällä hetkellä hinnat eivät näy, ellei näin erikseen valita, mikä on hyvä asia. Tällöin myyjät eivät joudu selittämään eri varusteiden hintojen eroa verrattuna muihin merkkeihin.

5.4 Tarjous

Tarjouspohja on käytännössä toimiva ja selkeä, mutta tarvitsisi joitain tarkennuksia ja lisäyksiä. Eri vaihtoehtoja pitäisi pystyä lisäämään tarjoukseen, eli jos tarjous tehdään tietystä runkomallista, niin tähän malliin saatavat hyttimallit hintaeroineen pitäisi pystyä näyttämään tarjouksessa. Samoin eri moottorit pitäisi saada näkymään tarjoukseen hintaeroineen. Tämä voidaan tietenkin toteuttaa niillä malleilla, joissa ainoa ero on hytti, eli mallisarjan sisällä tai tietyissä tapauksissa XF- ja CF- mallien välillä, muiden teknisten muutosten takia. Tarjoukseen pitäisi pystyä lisäämään Sprint-ohjelman avulla myös teknisiä tietoja TSI -palvelusta ja Topec-ohjelmasta, esimerkiksi moottorin vääntökäyrä TSI:stä tai moottorin kierrokset tietyllä nopeudella tietyllä välityksellä Topecista.

Parannusehdotukset pitää lähettää DAF Paccarille ja pyytää heiltä korjauksia, sillä nämä vaativat ohjelman uudelleen ohjelmointia. Kierroslukujen määrittämiseksi voidaan tietenkin tehdä taulukko, joka jaetaan myyjille auttamaan välityksen valinnassa. Tämä voitaisiin sitten lisätä manuaalisesti Word-tiedostoon.

5.5 Asiakastiedot

Tällä hetkellä asiakastiedot pysyvät vain omalla tietokoneella eivätkä edes ko. asiakkaan tiedot siirry lähetettäessä Sprint-tiedosto toiselle. Asiakastiedot pitäisi olla jaettavissa haluttujen henkilöiden kesken jatkuvasti, jolloin välttyttäisiin tapahtumilta, jossa asiakas kyselee tietoja usealta myyjältä saadakseen hintaa alas. Olisi myös hyvä, jos asiakastietoon jäisi automaattisesti tieto, milloin ko. asiakkaalle on viimeksi tehty tarjous.

Kaikkien käytössä olevan asiakasrekisterin luominen on vaikeaa, jos kaikki koneet eivät ole samassa intranet-verkossa. Sprintistä voidaan kuitenkin noutaa ja lähettää toisille asiakastiedot tiedostona, joka voidaan ladata toiseen Sprint-ohjelmaan. Pitäisikin sopia aikaväli, jolloin myyjät lähettäisivät oman asiakastiedostonsa toisille.

5.6 Pre Order Validation

Erikoispyyntöjen eli POV:ien teossa ja hinnoittelussa tarvitaan opastusta. Monet normaalisti vakiovarusteiksi mielletyt varusteet joudutaan pyytämään erikoisvarusteina. Tämä vaikeuttaa ja hidastaa hinnoittelua selvästi. Ratkaisuksi pitäisi DAF Paccaria pyytää lisäämään yleisimmät POV -pyynnit, kuten lokasuojat takapyörille, vakiovarusteisiin. Yleisistä POV -pyynneistä pitäisi tehdä hinnasto, josta myyjät näkisivät näiden arviohinnan. Itse POV:n kirjoittaminen pitäisi nykyiseen tyyliin jättää yhdelle ihmiselle, jolloin pyynnot tehtaalta pysyisivät samantyyllisinä. Usein pelkkä kyselyn muotoilu voi vaikuttaa sen hyväksymiseen.

5.7 Suomi-paketti

Suomessa tietyt varusteet valitaan aina ilmaston ja tiettyjen tottumusten takia, joten nämä pitäisi pystyä valitsemaan yhdellä valinnalla. Sprint-ohjelmassa valinnat vaativat aina yhteensopivuuden muiden varusteiden kanssa. Esimerkiksi käsinojan valitseminen kuljettajan istuimeen valitsee automatisoidun vaihteiston. Tämä johtuu siitä, ettei käsinojaa sallita manuaalin

kanssa. Varusteissa on tällä hetkellä valinta nimeltään ”kylmä ilmasto”, joka valitsee esimerkiksi lämmitetyn vedenerottimen. Kyseiseen varustevalintaan voitaisiin lisätä kaikkien Suomessa tarvittavien varusteiden valinta. Nämä varusteet pitäisi tietenkin valita huolella, koska ”kylmä ilmasto” -valinta pitää aina tehdä, jotta ko. varusteet tulisivat jokaiseen autoon.

5.8 Muut ongelmat

Edellä mainittujen ongelmien lisäksi käyttökokemuksia kartoittaneissa lomakkeissa oli mainittu ongelmia, joita ei suullisten keskustelujen jälkeen todettu yhtä akuuteiksi. Lisäksi Hollannista saaduissa palautteissa oli tiettyjä vain siellä esiintyviä ongelmia, joita ei Suomessa ole havaittu. Nämä jätettiin käsittelemättä, jotta pystytään keskittymään paremmin suurempiin ongelmiin.

5.9 Ratkaisujen etsiminen ongelmiin

Ratkaisujen etsimiseksi kokosin myyjiltä saadut ongelmat yhdeksi esitykseksi, joka käsiteltiin myyntikokouksessa.. Samassa myös päätettiin, olivatko työntekijän ehdottamat ratkaisut hyviä ja kirjattiin ylös mahdolliset parannuskeinot ratkaisuihin ja vaihtoehtoiset ratkaisut (Liite 3).

6 ONGELMIEN RATKAISUT

Korjauksista suurin osa pitäisi tehdä ohjelman valmistajan toimesta, joka on DAF Paccar. Muita ongelmia voidaan ratkaista tekemällä ohjelmaa tukevia Excel- taulukoita ja parantamalla nykyisiä päivityksiä.

Työn tuloksista tein yhteenvedon CT Finlandille (liite 4), sekä tiedotteen (liite 5) DAF Paccarille ohjelman korjausehdotuksista. Lisäksi tein yhteenvedossa määritellyt Suomessa tehtävät korjaukset.

6.1 Jälleenmyyjien määrittelemät varusteet

Jos Sprint-ohjelmaa käytetään muulla kuin asennuskielellä, eivät jälleenmyyjän varusteet näy valikoissa. Valikossa näkyy kyllä valikko ”jälleenmyyjien varusteet”, mutta kyseisen valikon alla olevista varusteista ei näy muuta kuin hinta. Ratkaisuksi lähetetään tehtaalle selvitys ohjelman ongelmista ja pyydetään korjaamaan nämä viat. Tässä samassa selvityksessä pyydetään tehdasta lisäämään ominaisuus käyttää kahta eri versiota varusteista käytettäessä eri kieltä. Käytännössä tämä tarkoittaa ruotsia. Kokkolassa myyjänä toimiva Kokkolalainen erikseen nimetty myyjä tekee käännökset ruotsinkielistä varustelistaa varten.

Toinen jälleenmyyjien varusteisiin liittyvä ongelma oli hintojen päivittymisen puuttuminen. Tämän ratkaisemiseksi päädyttiin tekemään aikataulu, jolla päivitykset tehdään. Päivittämisestä huolehtii myynti-insinööri, joka kerää tiedot töiden hintojen muuttumisesta. Päivitysten määräksi valittiin neljä kertaa vuodessa, alkaen maaliskuun alusta vuonna 2012.

6.2 Hinnoittelu

Tekstin sisältö salassa pidettävää.

6.3 Tarjous

Tarjouspohjaan haluttiin lisätä varusteiden vaihdosta johtuvia hinnan muutoksia, esimerkiksi automatisoidun vaihteiston hinta verrattuna manuaaliseen vaihdelaatikkoon. Lisäksi haluttiin teknistä tietoa tarjouksiin, erityisesti moottorin kierrosluvuista tietyillä nopeuksilla. Tämähän on tällä hetkellä mahdollista vain Topec-ohjelmalla, jolla saadaan tehtyä taulukko ko. ajoneuvon kierroksista tietyllä nopeudella. Topec-ohjelmaa ei kuitenkaan ole käytössä myyjillä, vaan vain myynti-insinöörillä ja myyntipäälliköllä.

Ratkaisuna pyydetään tehdasta lisäämään Sprint-ohjelmaan kohta, jolla saadaan autoon lisättyä vaihtoehtoisia varusteita ja yksinkertaisia teknisiä tietoja. Tätä ennen käytetään hinnoissa kohdassa 6.2 mainittua lisävarusteiden hintataulukkoa. Kierroslukujen suhteen käytetään CT Finland Oy:n teknisen puolen päällikön Juha Saarelan tekemää kierroslukutaulukkoa, josta käy ilmi yleisimpien renkaiden ja vaihteistoiden yhdistelmien kierrosluvut 80 km/h ja 90km/h nopeuksissa. Jos tarvitaan tarkempia kierroslukutietoja, toimitaan kuten ennenkin ja myynti-insinööri tekee autosta Topec-laskelman.

6.4 Asiakastiedot

Asiakastiedot eivät ole olleet mitenkään yleisessä tiedossa, vaan jokaisella myyjällä on ollut henkilökohtaiset tiedot asiakkaista. Tietoja olisi haluttu jakaa ainakin perustietojen osalta jottei, tapahtuisi ns. itsensä kesken kilpailua, jossa asiakkaalle tarjotaan tuotetta kahden myyjän toimesta. Selvitystyötä tehtäessä kävi ilmi, että CT Finlandin omistama konserni Koops Furness on aloittanut tällaisen ohjelman käyttämisen portaittain kaikissa yrityksissään. Näin ollen päädyttiin ratkaisuun, että odotetaan kyseisen ohjelman ottamista käyttöön, eikä pyritä tekemään väliaikaisratkaisuja. Toisiaan vastaan hinnoittelussa auttaa myös kohdassa 6.2 kuvailtu perushinnasto.

6.5 Pre Order Validation

Ongelmia on aiheuttanut useiden ns. vakiovarusteiden pyytäminen erikoisvarusteluna, erikoisvarustelukyselyllä eli POV:na. Ratkaisuksi tehtaalte lähetettävässä yhteenvedossa pyydetään tehdasta käymään läpi yleisimpiä POV -pyyntöjä tai lähettämään jälleenmyyjille kysely, johon voitaisiin kerätä yleisimpiä eri aluelila olevia POV -pyyntöjä, jotka voitaisiin sitten lisätä Sprintissä oleviksi normaaleiksi lisävarusteiksi.

Halukkuutta olisi ollut myös ohjeistukseen POV -pyyntöjen kirjoittamiseksi. Tässä asiassa kuitenkin päädyttiin jatkamaan nykyisellä tyylillä niin, että myynti-insinööri tekee kaikki POV -pyynnit, jotta pyynnit pysyisivät saman tyylisinä. Tämä sen takia, että useisiin pyynteihin myöntävä vastaus edellyttää pohjustavaa teknistä selvittelyä ja pyynnin oikeaa muotoilua. Myöskin POV -varusteiden hinnoista on epätietoisuutta tarjousten tekohetkellä. Tällä hetkellä POV -varusteiden hinnan saanti kestää jopa yli viikon. Ratkaisuksi myynti-insinööri tekee hinnaston yleisimmistä POV- varusteista. Tämän käytössä myyjien pitää kuitenkin olla varovaisia, sillä pienetkin vaihtelut autossa saattavat lisätä POV:n hintaa huomattavasti.

POV:ssa olevat varusteet ovat usein valittavissa lisävarustelistalta, mutta niitä ei voi valita yhtä aikaa. Se, kumman toisensa poistavista varusteista valitsee,

vaikuttaa POV -pyynnön käsittelyn keston ja hintaan, siksi myynti-insinöörin pitää pitää pienimuotoinen koulutus siitä, mitkä varusteet tällaisissa tapauksissa kannattaa valita vakiona ja mitkä pyytää POV:na. Esimerkkinä voidaan mainita, että akseliväli kannattaa valita varusteista ja pyytää runkopalkin muutosta POV:na, tällöin komponenttien sijoittelua ei jouduta tarkastamaan POV osastolla DAF Paccarin tehtailla.

6.6 Suomi-paketti

Suomessa tietyt varusteet valitaan kaikkiin autoihin ilmastollisista syistä. Nämä varusteet voitaisiin sijoittaa Sprint-ohjelmassa olevan ”kylmä ilmasto”-valikon taakse. Tämä ehdotus hyväksyttiin myyntiosaston keskustelussa myyntipalaverin yhteydessä. Tämän palaverin ja työn valmistumisen välissä DAF kuitenkin lisäsi Sprint-ohjelmaan varustepaketteja, esimerkiksi ”xtra comfort”-paketin, joka sisältää parhaimmat sängyt ja nahkapäälysteisen ratin yms. Hyväksi ratkaisuksi muodostuikin, pakettiratkaisujen ansiosta, että pyydetään tehdasta tekemään paketti, mikä sisältää Suomessa tarvittavat varusteet. Kun tehdas ilmoittaa tämän onnistuvan, kysytään Suomen myyjiltä mielipide siitä mitä varusteita pakettiin tarvitaan.

7 YHTEENVETO

Työ tehtiin CT Finland Oy:lle, joka maahantuo ja huoltaa DAF -kuorma-autoja Suomessa. Työn tarkoituksena oli parantaa DAF -kuorma-autojen tilaus- ja tarjousjärjestelmää. Käytännössä tämä tarkoitti Sprint-ohjelmaa jolla tarjoukset ja tilaukset tehdään, käyttökokemusten kartoitusta ja mahdollisten ongelmien ratkaisua.

Kartoitus ohjelman toimivuudesta tehtiin vapaamuotoisella kyselylomakkeella. Ko. lomakkeeseen pyydettiin vastaus kaikilta Suomessa ohjelmaa käyttäviltä henkilöiltä. Lisäksi samaan kyselylomakkeeseen pyydettiin vastauksia Hollannista, CT Finland Oy:n kanssa samaan konserniin kuuluvasta Cosmo Trucks -yhtiöstä. Näiden vastausten ja työn tekijän omien kokemusten perusteella lähdettiin tutkimaan suurimpia ongelmia ja pyrittiin löytämään näihin korjausehdotukset.

Suomessa asennettavien jälleenmyyjän varusteiden hinnoittelun parantamiseksi ko. varusteiden hinnastoa tullaan päivittämään kolmen kuukauden välien. Jälleenmyyjän varusteet pitää myös saada näkymään muilla kielillä, tässä tapauksessa ruotsi. DAF Pacca:lle on lähetetty korjauspyyntö tästä asiasta, tarvittavan käännöstyön tekee CT Finland Oy:n kokkolalainen myyjä..

Tämän hetkiselä hinnoitteluprosessilla nopea hinnan anto asiakkaalle on lähes mahdotonta. Parannukseksi tehdään taulukko jonka avulla myyjä pystyy laskemaan arvio hinnan nopeasti ja tarkasti. Tämän taulukon tekeminen on kuitenkin hidas prosessi, joten aluksi tehdään ns. "perushinnasto" josta myyjät näkevät automallin "perushinnan". Hinnastoon lisätään myös yleisimmät lisävarusteet. Hinnaston tarkoituksena on pitää kaikkien myyjien hinnoittelu tasaisena.

DAF Paccar:lle tehtiin pyyntö lisätä tarjoukseen kohtia teknisille tiedoille ja vertailuhinnoille, kuten eri vaihteistoille. Väliaikaisena ratkaisuna vertailuun

käytetään "perushinnastossa" olevia varusteiden hintoja. Teknisistä tiedoista yleisimmin haluttu on kierrosluku eri ajonopeuksilla. Tähän käytetään CT Finland Oy:n teknisen puolen päällikön Juha Saarelan tekemää taulukkoa. Tarkemmissa kierrosluku tiedoissa myynti-insinööri laskee tarvittavat tiedot.

Asiakastietoja tullaan tulevaisuudessa jakamaan CT Finland Oy:n emoyhtiöllä Koops Furnes:n käyttämällä ohjelmalla. Ohjelman käyttöönottoa odotettaessa "perushinnasto" auttaa toisiaan vastaan hinnoittelussa.

Hinnoittelun nopeuttamiseksi tehdasta on pyydetty lisäämään yleisimmät Pre Order Validation -pyynnöt Sprint-ohjelmaan. Lisäksi myynti-insinööri pitää pienen koulutuksen siitä, mitä myyjien kannattaa valita Sprint-ohjelmassa varusteiksi ja mitä pyytää myynti-insinööriä lisäämään POV:na.

Sprint-ohjelmaan haluttiin ns. "Suomi-paketti" johon sisältyisivät kaikki Suomessa aina valittavat varusteet. Tarkoituksena oli pyytää DAF Paccaria lisäämään Sprint-ohjelmassa olevaan "kylmä ilmasto" -valintaa halutut varusteet. Kuitenkin tätä työtä tehdessä DAF Paccar lisäsi Sprint-ohjelmaan ns. varustepaketit. Nämä uudet paketit todettiin hyväksi ratkaisuksi ja päädyttiin pyytämään DAF Paccaria lisäämään paketteihin ko. "Suomi-paketti".

LÄHTEET

DAF Paccar, Eportal. Viitattu 10.10.2011 <https://eportal.daf.com> > FAQ > Sprint

Myllymäki V. 2012. CT Finland Yritysesittely. Yrityksen sisäinen koulutus- ja informaatioaineisto

Rope T. 2003. Onnistu myynnissä. Helsinki: WSOY

Tikkanen H, Aspara J, Parviainen P. 2007. Strategisen markkinoinnin perusteet. Helsinki: Talentum

Yritysinfo, CT Finland Oy. Viitattu 16.4.2012 www.daftrucks.fi/yritysinfo

SPRINT Kyselylomake

Kari Nurmimäki

Nimi _____

Kuorma-automyyjä Kokkolasta

Toimenkuva _____

Kirjoittakaa vapaamuotoinen kuvaus muutosta kaipaavista asioista ja asioista joita ei saa muuttaa SPRINT-ohjelmassa.

- Hinnoittelu sprintissä sellaiseksi että voi tehdä eka tarjouksen heti suoraan asiakkaalle. Toisi ajan säästöä ja asiakkaille päin tunnetta että halutaan olla mukana kaupassa. Hinnan tarkennus ja marginaalit kuitenkin viime kädessä jäädessä esimiehelle tämän päivän käytännön mukaisesti. Hinnoittelu olisi meillä Suomessa olevilla myyjillä silloin myös saman linjainen ja puhuttaisiin yhteistä ”kieltä”.
- Mahdollisuus tehdä tarjous myös ruotsin kielellä, erittäin tärkeä seikka täällä rannikkoseudulla.
- Lisää selventävää tekstiä joidenkin varusteiden kohdalle.
- Onko nopeus/moottorin kierrokset mahdollista toteuttaa lisätekstikenttään. Helpottaisi käytännön työssä kun aika monesti asiakkaan kanssa käydyissä keskusteluissa käsitellään välityksiä.
- POV kohdan käyttämisessä kaipaisi opastusta, nyt Tapsa hoitaa asian, helpottaisi myös tämän päivän hinnoittelua.
- Lisävarusteiden hinnat eivät saa näkyä tarjouksessa, on hyvä niin kuin on tällä hetkellä, ei saa muuttaa. Säästyy monelta kinaamisen aiheelta kun ei myyntikeskustelussa tarvitse hinnoitella ja perustella joka nippeliä asiakkaalle erikseen, että miksi meillä maksaa joku asia näin tai noin.
- Erillinen ALV-kenttä, ehkä.
- Lisävaruste päivitykset suomeksi ja hinnat mitkä Juha on hinnoitellut myös sprinttiin.

Siinä joitakin ajatuksia, ei missään tärkeysjärjestyksessä, nykyisellä spritillä on opittu elämään ja toimeen tulemaan että menee se näinkin.

SPRINT Kyselylomake

Nimi **Markku Halmetoja**

Toimenkuva **Automyyjä**

Kirjoittakaa vapaamuotoinen kuvaus muutosta kaipaavista asioista ja asioista joita ei saa muuttaa SPRINT-ohjelmassa.

Muutos toiveita:

- asiakastietojen linkitys kaikkien myyjien kesken
- kotimaisten lisävarusteiden lisääminen keskitetysti (kaikille samat hinnat yleisimmistä tarvikkeista)
- suomenkielisen version käännöstyö suomeen
- omalla korjaamolla asennettavien varusteiden hintojen päivitykset
- vaihtoauton lisääminen tarjoukselle helpommaksi

SPRINT Kyselylomake

Nimi **Tapani Lamberg**

Toimenkuva **Myyntipäällikö**

Kirjoittakaa vapaamuotoinen kuvaus muutosta kaipaavista asioista ja asioista joita ei saa muuttaa SPRINT-ohjelmassa.

Suomipaketti yhdellä näppäyksellä:

- Akut ja laturi isommat
- Lämmitettävä polttoainesuodatin
- Peruutushälytin
- Liikkeellelähtöapu suurin
- Jne ...

SPRINT Kyselylomake

Nimi Juho Aapro

Toimenkuva Kuorma-automyyjä

Kirjoittakaa vapaamuotoinen kuvaus muutosta kaipaavista asioista ja asioista joita ei saa muuttaa SPRINT-ohjelmassa.

Ohjelman näppäimistö käyttö ei aina oikein toimi. Esimerkiksi kun siirtyy listauksesta TABilla valitsemaan varustetta niin valinta pitää tehdä hiirellä.

SPRINT:

When the client's name is not completed or incorrect completed, you only can see this in the first instance via the profit analysis, so at the end.

When you want to check the name of the client previously you'll HAVE to know what's the address and the client's name.

Because as soon as you'll open the client's name, the name will disappear or you'll see the name of an other client.

Improvements Sprint

With regard to the lay out, the printed documents should be easily adjusted by the user.

Any possible additional costs of options should be ticked easily and taken within surcharges (now everything has to be manually imported and this is limited with regard to marks).

F.e. the differences in additional and deducted costs of different cabine variances (LD or normal, motor variances etc.) should be stated as well within this mode.

The client and salesman can see at a glance what the price difference is between f.e. a XF-spacecab and a CF-Spacecab etc.

Now a discount has to be requested with DAF. That's impracticable, especially when there are POV's annex.

900000 POV's have to be registered in Sprint so that these can be chosen right away.

Addresses that have been imported should be accessible for every user. Now, the addresses have to be imported by another user every single time, as a consequence that the address isn't complete anymore.

When in Sprint a selling price is completed, this has to be the same price when one should add extra costs somewhere. Now, Sprint counts these costs automatically up to the selling price so that the margin stays the same. However, it's up to the salesman for which price he would like to sell. In this way he has to adjust the selling price again.

Per Sprintfile there should be offered with just 1 model and not with various models. This is confusing with POV's etc. Especially when a file afterwards has to be consulted, all models have to be entered, whilst you only want to have information of one model. On the contrary amounts are no problem, only when there is one difference in an option, actually a new sprintfile should be made.

De description of the cabine spoilers should be improved. When is it a 3-D spoiler and when is it a flat one?

While making an offer one should consult the E-portal whilst asking via the short menu for an extensive description.

"Truck-basic" should be starting up and reproduce the associated option and, if wished, this description with a picture in the sprint document can be attached.

An associated specs sheet of the chosen frame should be printed when one would like to do this.

In short: Sprint should be linked to TSI

Ongelmien käsittely myyntikokouksessa 7.12.2011

Ongelma 1

Sprintin jälleenmyyjien varusteet eivät näy jos ohjelmaa käytetään muulla kielellä kuin ohjelman asennuskielellä.

ratkaisuehdotus:

- ongelma todennäköisesti ohjelmoinnissa, informoidaan tehdasta ja pyydetään korjaamaan vika

keskustelun tulos:

- edetään ehdotuksen mukaan

Ongelma 2

Jälleenmyyjien varusteiden hinnat eivät päivitty automaattisesti muun ohjelman mukaan.

ratkaisuehdotus:

- hinnat näille varusteille annetaan Suomessa joten pitäisi sopia aikaväli milloin lista tarkastetaan.

keskustelun tulos:

- hintojen tarkastus 3kk välein, ensimmäinen helmikuun lopulla 2012
- lisäksi halutaan ruotsinkieliset käännökset varusteista -> Ruotsia puhuva myyjä kääntää oleelliset varusteet Ruotsiksi jonka jälkeen varusteet jaetaan kaikille

Ongelma 3

Hinnoittelun nopeus.

ratkaisuehdotus:

- toimisiko varusteiden määrästä riippuva SDA prosenttitaulukko?

keskustelun tulos:

- tehdään prosenttitaulukko, mutta ennen kuin tämä taulukko valmistuu tehdään hinnasto ns. perusautoista

Ongelma 4

Tarjoukseen pitäisi saada lisää vaihtoehtoja ja rpm/km/h näkymään eri välityksillä

ratkaisuehdotus:

- pyydetään tehdasta tekemään muutoksia ohjelmaan
- odotettaessa tehtaan vastausta käytetään kierrosluvuissa Juha Saarelan tekemää taulukkoa

keskustelun tulos:

- edetään ehdotuksen mukaan

Ongelma 5

Asiakastiedot pitäisi saada jaettua myyjien kesken

ratkaisuehdotus:

- koska automaattinen asiakasrekisterinjako vaatisi intranetyhteyden pitäisi tietyin väliajoin jakaa asiakastietoja, tämä on mahdollista Sprintillä

keskustelun tulos:

- Cosmo Trucksilta tulossa interaktiivinen asiakastieto järjestelmä joten tätä asiaa ei viedä eteenpäin

Ongelma 6

POV pyynnöt

ratkaisuehdotus:

- tehtaalle ilmoitus yleisimmistä POV pyynneistä jolloin näitä voitaisiin lisätä vakiovarusteluun

keskustelun tulos:

- edetään ehdotuksen mukaan

Ongelma 7

Suomipaketti yhdellä valinnalla.

ratkaisuehdotus:

- ehdotetaan että tehdas lisää varusteita kylmät olosuhteet valinnan taakse.

keskustelun tulos:

- edetään ehdotuksen mukaan.
- kerätään myyjiltä tiedot mitä varusteita ns. Suomi pakettiin halutaan.

Sprint -ohjelmasta löytyneet ongelmat ja niiden ratkaisut

Jälleenmyyjän varusteet

1. Varusteet eivät näy kun käytetään muuta kuin asennuskieltä, suuri ongelma tehtäessä ruotsinkielistä tarjousta. Ratkaisuksi ainoa vaihtoehto on tehtaalle lähetettävä parannusehdotus.
2. Hinnat ovat vanhentuneet ja varusteet ovat vääriä ja niitä puuttuu. Päivitys listaan kolmen kuukauden välein.

Hinnoittelu

1. Hinnoittelu on hidasta tehtaan GDA ja SDA -käytäntöjen takia. Tehdään Excel-tiedosto millä pystytään laskemaan alennusprosentti tarkasti. Väliaikaiseksi ratkaisuksi perushinnasto joka sisältää yleisten varusteiden lisähinnat.

Tarjous

1. Tarjouksiin haluttaisiin lisää teknistä tietoa, kuten kierrosluvut. Tehtaalle lähetetään pyyntö kyseisen ominaisuuden lisäämisestä. Väliaikaisesti käytetään teknisen päällikön tekemää taulukkoa apuna kierroslukujen vertailussa. Tarkat tiedot pyydetään kuitenkin myynti-insinööritä.
2. Lisäksi haluttaisiin selvä vertailu kohta esim. CF ja XF mallien muuten samanlaiseen autoon. Pyyntö lisätään tehtaalle lähtevään kehityspyyntöön. Nyt käytetään perushinnastoa.

Asiakastiedot

1. Asiakastietojen jako myyjien kesken estäisi toisiaan vastaan hinnoittelun. Ei tehdä mitään tällä hetkellä, sillä emoyhtiöllä on ohjelma, odotetaan käyttöönottoa

POV

1. Halutaan yleiset POV:t suoraan Sprint ohjelmaan, eli pois POV käytännöstä. Tämä lisätään tehtaalle lähtevään kehityspyyntöön.
2. Haluttaisiin ohjeistusta miten POV -pyyntö pitäisi kirjoittaa. Tehtaalle lähtevä pyyntö hyvä tulla yhdeltä henkilöltä, kirjoitus tyylikin voi vaikuttaa läpimenoon. Pidetään pieni koulutus siitä mitä kannattaa valita Sprint-ohjelmasta ja mitä pyytää POV:na.

Suomi-paketti

1. Suomessa aina valittavat varusteet yhden valinnan taakse. Pyydetään tehdasta lisäämään uusiin paketti valintoihin ns. Suomi- tai arktinen paketti.



Requests for Sprint upgrades

We here in CT Finland have found some issues in Sprint program that which we wish to send you for possible changes. These are problems that cause problems for the salesmen here in Finland. We have made a questionnaire here in Finland and also in Holland to find out that problems are not caused by our methods. Largest problems were analyzed by myself Petteri Nurmi. I have also represented some solutions which would suit as the best, these were consulted by our entire sales team. Problems are presented in this letter.

Problem 1: Dealer options

When using another language than the installation language the dealer options don't show. The dealer option folder it self does show and the prices off options also are shown but the names of these options doesn't.

Also in a bilingual country like Finland we would need to be able to use to different language dealer options, same as the one chosen from options.

Both problems also consist in external options.

Problem 2: Proposal

Salesmen would like to be able to add alternative options to tenders. This means that there should be an option where price difference between example XF105.460 FAR SC and XF105.460 FAR SSC would be shown in the tender. We realize that the GDA and SDA will make this rather difficult. But it could be linked to the price difference percentage in list prices. Salesmen would also like that Sprint would add rpm-count at 85km/h, with the specifications chosen, in the tender. Sales engineer making a Topec calculation at 85% of trucks for only rpm-count is not the best solution. Rpm-count is highly wanted information in Finland.

Problem 3: POV

The POV amount in Finland is really high, most likely you have noticed this. Many of these are rather small things so adding them to Sprint would ease job in here and in POV department rather much. These POV include things like, largest fuel tank in FTS in Sprint is 545l but in FTR 430l, both in wb3100mm. We are more than willing to make a list of the most common POVs here in Finland.

Problem 4: "Finland package"

In Finland 95% of trucks need some options, like water heater. We would like to have a "Finland pack" or "Arctic pack" that would include these options. This could easily be done by the new "Option Package"-update. Also for this we are more than willing to do the list

Petteri Nurmi
Sales engineer
CT Finland Oy